DIRECTIVE ADMINISTRATIVE

GOUV 303.4 : Chaine de communication et traitement des plaintes

Catégorie – Gouvernance

Contexte

La Commission scolaire francophone du Nunavut (CSFN) évolue dans un milieu isolé où la communauté francophone est de petite taille et fortement interconnectée. Cette directive vise à encadrer un processus clair et structuré, garantissant que les préoccupations soient adressées aux instances appropriées, dans le respect des principes d'équité, de confidentialité et de transparence.

Objet

Cette directive établit la procédure et la chaîne de communication pour les questions et le traitement des plaintes. Elle s'applique à toute situation impliquant une question, un désaccord ou une plainte concernant les services éducatifs ou administratifs. Cette directive découle de la politique de gouvernance 3.4.

Définition

Différend : Désaccord entre deux ou plusieurs parties concernant une situation ou une décision.

Plainte : Expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction concernant un service ou une décision.

Question : Une demande d'information ou de clarification formulée par une personne (parent, élève, employé) concernant une situation, une décision ou une procédure, sans nécessairement exprimer un mécontentement ou une plainte. Elle vise à obtenir des explications ou des précisions.

Lignes directrices

La CSFN fait la promotion d'une communication ouverte et favorise un milieu sécuritaire pour traiter les divergences de points de vue.
Le processus de plainte garantit la confidentialité des échanges.
La CSFN assure l'équité et la transparence dans le traitement des plaintes.
Toutes questions doivent d'abord être adressées à la bonne personne avant de s'adresser à un niveau hiérarchique plus élevé.

Procédures

Première étape : Communication directe entre les deux personnes impliquées (enseignant, éducateur du SDG, parents…)
Le membre du personnel doit tenter de répondre à la question ou résoudre le différend en proposant une solution appropriée aux parents ou, si ce n'est pas possible, lui fournir les explications pertinentes, et ce, dans un délai de 3 jours scolaires, mais pourrait varier en fonction de la nature et de la complexité de la situation.

Deuxième étape : Si le différend persiste ou si la question n'est pas répondue, le parent s'adresse à la direction de l'école, s'il y a lieu après avoir informé l'enseignant en question. Dans le cas du service de garde (SDG), c'est la.le

responsable qui reçoit la plainte. La direction de l'école ou le responsable du SDG sont chargés de traiter le différend ou la question :

- ✓ Doit en accuser réception, par écrit, dans un délai de 3 jours scolaires;
- ✓ Doit prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'avoir le portrait complet de la situation, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées;
- ✓ Peut demander des renseignements additionnels aux parties afin de mieux cerner la problématique;
- ✓ Maintient la décision prise à l'étape précédente ou prend une nouvelle décision;
- ✓ Communique, par écrit, sa décision aux parties. Dans un délai de 10 jours scolaires.

Note : Dans le cas où le différend concerne la direction de l'école ou le responsable du SDG, cette étape ne s'applique pas. Le parent informe la direction de l'école ou le responsable du SDG qu'il y aura des pourparlers avec la direction générale. Le parent communique la plainte, par courriel, à la direction générale.

Troisième étape : Si le différend persiste, le parent s'adresse à la direction générale de la CSFN, qui tente à son tour de régler le différend.
La direction générale chargée de traiter la plainte :

- ✓ Doit en accuser réception, par écrit, dans un délai de 3 jours scolaires;
- ✓ Doit prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'avoir le portrait complet de la situation, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées;
- ✓ Peut demander des renseignements additionnels aux parties afin de mieux cerner la problématique;
- ✓ Maintient la décision prise à l'étape précédente ou prend une nouvelle décision;
- ✓ Peut agir comme médiateur si la situation le demande ou faire appel au service d'une tierce partie, comme un médiateur ou une instance administrative;
- ✓ Communique, par écrit, sa décision aux parties dans un délai de 15 jours scolaires.

Quatrième étape : Si le différend persiste, le parent s'adresse à la CSFN.

- ✓ Le conseil d'administration (CA) doit en accuser réception de la plainte, par écrit, dans un délai de 5 jours scolaires;
- ✓ Le CA doit prendre connaissance des informations et faire une enquête s'il y a lieu;
- ✓ Le CA doit rencontrer les parties prenantes s'il y a lieu;
- ✓ Le CA prendra une décision et la communiquera aux parties dans un délai de 20 jours scolaires.

Généralités

Le non-respect des délais doit être justifié par écrit et communiqué aux parties.

Toute personne engagée dans le processus garde confidentiel l'ensemble des propos qui sont tenus lors des rencontres.

Le sommaire des résultats de l'intervention ainsi qu'un rapport du différend sont consignés dans un dossier. L'accès au dossier est réservé à la direction de l'école et/ou à la direction générale.

Les données seront conservées pendant 2 ans en conformité avec la politique de gestion des documents et de l'information.

La direction générale peut exiger un rapport annuel au sujet de la présente directive à la direction de l'école.

Destinataires

La présente directive s'adresse aux parents, aux élèves, au personnel et à la direction d'école.

Références

Politique de gouvernance : commission scolaire francophone du Nunavut
La loi sur l'éducation du Nunavut
Politique de gestion des documents et de l'information

CONTACT

Directeur·rice général·e
Commission scolaire francophone du Nunavut (CSFN) 203-
507 Astro Hill Terr., Iqaluit (Nunavut) X0A 2H0

MAJ : 10 novembre 2025